

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, रायपुर (छ.ग.)

संस्थित दिनांक-06.08.2024

अंतिम तर्क दिनांक-24.06.2025

आदेश दिनांक-21.07.2025

परिवाद प्रकरण क्रमांक-CC/2024/296

मोहित गांधी, उम्र 29 वर्ष,
आत्मज-स्व.हरमहेन्द्र सिंग गांधी,
पता-276/2, कुकरेजा फार्म हाउस के पास,
हैप्पी होम्स के पहले, महावीर नगर,
रायपुर (छ.ग.) 492001

(द्वारा-परिवादी स्वतः।)

..... परिवादी

विरुद्ध

स्टार हेल्थ एंड एलाईड इंश्योरेंस कंपनी,
द्वारा-प्रबंध संचालक,
नंबर-1, न्यू टैंक स्ट्रीट, वल्लुवरकोट्टम
हाई रोड, नुंगमबक्कम, चेन्नई-600034

(द्वारा-कोई नहीं, अनुपस्थित।)

..... विरुद्ध पक्षकार

समक्ष :

श्री डाकेश्वर प्रसाद शर्मा, अध्यक्ष
श्रीमती निरुपमा प्रधान, सदस्य
श्री अनिल कुमार अग्निहोत्री, सदस्य

अंतिम तर्क में उपस्थित -

परिवादी की ओर से परिवादी स्वतः उपस्थित।

विरुद्ध पक्षकार की ओर से कोई नहीं, अनुपस्थित।

-:: आदेश ::-

(द्वारा :- श्रीमती निरुपमा प्रधान, सदस्य)

- परिवादी ने सेवा में निम्नता एवं व्यवसायिक कदाचरण के आधार पर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की धारा-12 (अब उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा-35) के अंतर्गत यह परिवाद विरुद्ध पक्षकार से काटी गई राशि रुपये 12,000/- (बारह हजार रुपये मात्र) को दावा दिनांक से अदायगी दिनांक तक 9 प्रतिशत ब्याज सहित दिलाने, मानसिक क्षतिपूर्ति के रूप में रुपये 10,000/- (दस हजार रुपये मात्र), विधिक व्यय रुपये 10,000/- (दस हजार रुपये मात्र) एवं अन्य अनुतोष दिलाये जाने हेतु प्रस्तुत किया है।

ALLOWED

2. परिवाद :-

परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवाद संक्षेप में यह है कि परिवादी ने विरुद्ध पक्षकार से एक चिकित्सा बीमा पॉलिसी प्राप्त की थी, जिसका पॉलिसी क्रमांक P/700002/01/2023/075378 वैधता दिनांक 15.12.2022 से 14.12.2023 तक थी। परिवादी ने किडनी स्टोन का ईलाज करवाने हेतु दिनांक 22.12.2022 को रायपुर स्टोन क्लीनिक में भर्ती हुआ था। उक्त चिकित्सा व्यय रुपये 74,600/- का दावा परिवादी ने विरुद्ध पक्षकार के समक्ष प्रस्तुत किया। विरुद्ध पक्षकार ने मेल दिनांक 14.01.2023 के द्वारा परिवादी के उक्त दावा को आंशिक रूप से स्वीकार करते हुए रुपये 62,470/- का भुगतान किया एवं उक्त बीमा दावे में से प्रोफेशनल फीस एवं प्रोसीजर चार्जस के मद में रुपये 12,000/- की कटौती इस आधार पर की कि उक्त खर्च आवश्यक एवं तर्कसंगत (Not Reasonable and necessary) नहीं हैं। इस तरह से विरुद्ध पक्षकार ने प्रोफेशनल फीस एवं प्रोसीजर चार्जस के मद में रुपये 12,000/- की कटौती कर सेवा में निम्नता व अनुचित व्यापार व्यवहार किया है। उपरोक्तानुसार परिवादी ने यह परिवाद पेश कर विरुद्ध पक्षकारगण से कंडिका-1 के अनुसार याचित अनुतोष दिलाये जाने की प्रार्थना की है।

3. विरुद्ध पक्षकार सूचना पत्र तामिल होने के बावजूद प्रकरण में उपस्थित नहीं हुए। विरुद्ध पक्षकार द्वारा प्रकरण में लिखित वृत्तांत, शपथपत्र, दस्तावेज आदि पेश नहीं किया गया है। इस प्रकार विरुद्ध पक्षकार का प्रकरण में लिखित वृत्तांत, शपथपत्र, दस्तावेज आदि का अभाव है।

4. परिवादी की ओर से अपने मामले के समर्थन में बीमा पॉलिसी (04पृष्ठ) अनुलग्नक सी-1, पॉलिसी के नियम व शर्त (09पृष्ठ) अनुलग्नक सी-2, असेसमेंट शीट (03पृष्ठ) अनुलग्नक सी-3, विरुद्ध पक्षकार को लिखा गया आवेदन (02पृष्ठ) अनुलग्नक सी-4, जी-मेल (02पृष्ठ) अनुलग्नक सी-5, मांग पत्र (03पृष्ठ) अनुलग्नक सी-6, ई-मेल (02पृष्ठ) अनुलग्नक सी-7, ट्रेकिंग रिपोर्ट अनुलग्नक सी-8 पेश की गई है, जो सभी छायाप्रतिलिपियां हैं।

5. परिवादी की ओर से अपने अभिवचनों के अनुरूप ही तर्क प्रस्तुत किया। प्रकरण में प्रस्तुत दस्तावेजों का परिशीलन किया गया।

6. हमारे समक्ष परिवारी के अभिकथनों, दस्तावेजों एवं तर्क के आधार पर प्रथम विचारणीय प्रश्न यह उत्पन्न होता है कि – (1) क्या विरुद्ध पक्षकार ने परिवारी का चिकित्सा व्यय दावा का पूर्ण भुगतान न कर सेवा में निम्नता व अनुचित व्यापार व्यवहार किया है ?

परिवारी के तर्क, प्रकरण में प्रस्तुत दस्तावेजों के आधार पर हम यह विवेचना करते हैं कि परिवारी ने विरुद्ध पक्षकार के समक्ष अपने ईलाज दिनांक 22.12.2022 से संबंधित एक बीमा दावा राशि रुपये 74,600/-का प्रस्तुत किया गया था। विरुद्ध पक्षकार ने मेल दिनांक 14.01.2023 के द्वारा परिवारी के उक्त चिकित्सा बीमा दावा को आंशिक रूप से स्वीकार करते हुए रुपये 62,470/-का भुगतान किया एवं उक्त बीमा दावे में से प्रोफेशनल फीस एवं प्रोसीजर चार्जस के मद में रुपये 12,000/-की कटौती इस आधार पर की कि उक्त खर्च आवश्यक एवं तर्कसंगत (Not Reasonable and necessary) नहीं हैं।

हमारे द्वारा प्रकरण में प्रस्तुत दस्तावेज असेसमेंट शीट अनुलग्नक सी-3 का अवलोकन किया गया। उक्त दस्तावेज में विरुद्ध पक्षकार द्वारा Professional Fees (Surgeon, Anastheist, Consultation Charges etc.) के मद में परिवारी द्वारा दावा की गई राशि 17,000/-में से रुपये 2,000/-की कटौती की गई है। उसी तरह प्रोसीजर चार्जस में दावा की गई राशि रुपये 50,000/-में से रुपये 10,000/-की कटौती की गई है। उक्त कटौतियों का कारण रिमार्क कंडिका में उक्त व्यय आवश्यक एवं तर्कसंगत (Not Reasonable and necessary) नहीं होने के कारण कुल रुपये 12,000/-की कटौती की गई है। विरुद्ध पक्षकार द्वारा अपने असेसमेंट शीट में इस तथ्य की जानकारी नहीं दी है कि किस आधार पर उनके द्वारा उपरोक्त व्यय को आवश्यक एवं तर्क संगत नहीं होना बताया है। बीमा पॉलिसी की किन नियम व शर्तों के अंतर्गत विरुद्ध पक्षकार द्वारा उपरोक्त कटौतियां की गई है, उसका स्पष्ट विवरण परिवारी को प्रदान करना विरुद्ध पक्षकार का कर्तव्य है। किन्तु विरुद्ध पक्षकार द्वारा अपने असेसमेंट शीट में उपरोक्त कटौतियों का कोई स्पष्ट कारण या बीमा पॉलिसी के नियम व शर्तों का उल्लेख नहीं किया है। किसी भी चिकित्सालय का या ईलाज का प्रोफेशनल फीस एवं प्रोसीजर चार्जस अलग-अलग हो सकता है। विरुद्ध पक्षकार द्वारा किस आधार पर उक्त मद में आंशिक कटौतियां की गई है, उसका स्पष्ट विवरण या आधार परिवारी को प्रेषित नहीं किया है। ऐसी स्थिति में विरुद्ध पक्षकार के द्वारा प्रोफेशनल फीस एवं प्रोसीजर चार्जस के मद में आंशिक रूप से कुल रुपये 12,000/-की कटौती करना सेवा में निम्नता व अनुचित व्यापार व्यवहार है। परिणामतः

ALLOWED

विचारणीय प्रश्न क्रमांक-1 का निष्कर्ष हमारे द्वारा सकारात्मक " हां " दिया जाता है।

7. हमारे समक्ष उभयपक्ष के अभिकथनों के आधार पर द्वितीय विचारणीय प्रश्न यह उत्पन्न होता है कि - (2) क्या परिवादी, विरुद्ध पक्षकार से परिवाद पत्र में याचित अनुतोष प्राप्त करने का अधिकारी है ?

परिवादी ने विरुद्ध पक्षकार से काटी गई राशि रुपये 12,000/- (बारह हजार रुपये मात्र) को दावा दिनांक से अदायगी दिनांक तक 9 प्रतिशत ब्याज सहित दिलाने की मांग की है। इस आदेश की कंडिका-6 में की गई विवेचना अनुसार परिवादी को विरुद्ध पक्षकार से चिकित्सा व्यय दावा में से आंशिक रूप से काटी गई राशि रुपये 12,000/- (बारह हजार रुपये मात्र) परिवाद दिनांक से मय ब्याज दिलाया जाना उचित होगा। परिवादी ने विरुद्ध पक्षकार से मानसिक क्षतिपूर्ति के रूप में रुपये 10,000/- (दस हजार रुपये मात्र) तथा विधिक व्यय रुपये 10,000/- (दस हजार रुपये मात्र) दिलाने की मांग की है, जो अत्यधिक है। हमारे मत में परिवादी को विरुद्ध पक्षकार से मानसिक क्षतिपूर्ति के रूप में रुपये 3,000/- (तीन हजार रुपये मात्र) तथा वादव्यय के रूप में रुपये 2,000/- (दो हजार रुपये मात्र) दिलाया जाना उचित होगा।

अतः उपरोक्त संपूर्ण विवेचना के आधार पर हम परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवाद आंशिक रूप से स्वीकार करते हैं और आदेशित करते हैं कि आदेश दिनांक से 45 दिनों के भीतर :-

- (अ) विरुद्ध पक्षकार, परिवादी को रुपये 12,000/- (बारह हजार रुपये मात्र) परिवाद दिनांक-06.08.2024 से अदायगी दिनांक तक 6 प्रतिशत साधारण वार्षिक ब्याज सहित अदा करेगा।
- (ब) विरुद्ध पक्षकार, परिवादी को उपरोक्त कृत्य के कारण हुई मानसिक कष्ट के लिए रुपये 3,000/- (तीन हजार रुपये मात्र) अदा करेगा।
- (स) विरुद्ध पक्षकार, परिवादी को अधिवक्ता शुल्क तथा वादव्यय के रूप में रुपये 2,000/- (दो हजार रुपये मात्र) भी अदा करेगा।



(अनिल कुमार अग्निहोत्री)
सदस्य

जिला उपभोक्ता विवाद
प्रतिकार आयोग, रायपुर (छ.ग.)

(श्रीमती निरुपमा प्रधान)
सदस्य

जिला उपभोक्ता विवाद
प्रतिकार आयोग, रायपुर (छ.ग.)

(डा.केशवर प्रसाद शर्मा)
अध्यक्ष

जिला उपभोक्ता विवाद
प्रतिकार आयोग, रायपुर (छ.ग.)